

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE
ROTULACIÓN DE STANDS PARA FIRA DE BARCELONA.**

ÍNDICE

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.

- 1.1. Objeto.**
- 1.2. Objetivos Generales del Procedimiento**
- 1.3. Lugar de prestación del servicio.**
- 1.4. Exclusividad.**

Cláusula 2. DURACIÓN.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO.

- 4.1. Descripción del Servicio**
- 4.2. Operativa del Servicio.**

Cláusula 5. PERSONAL: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA.

- 5.1. Idoneidad y suficiencia.**
- 5.2. Uniformidad.**
- 5.3. Formación.**

Cláusula 6. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

Cláusula 7. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Cláusula 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

- 8.1. Coordinación e información técnica.**
- 8.2. Coordinación de necesidades.**

Cláusula 9. CALIDAD EN EL SERVICIO.

- 9.1. Control de calidad y planes de auditoria.**
- 9.2. Alcance.**

Cláusula 10. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

10.1. Informes de gestión.

Cláusula 11. MEJORAS A LOS PLIEGOS.

Cláusula 12. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES.

Cláusula 13. CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA).

Cláusula 14. CONFIDENCIALIDAD.

ANEXO I.- SERVICE LEVEL AGREEMENT.

ANEXO II.- CONSUMOS RELATIVOS A ELEMENTOS DE ROTULACIÓN.

ANEXO III.- NÚMERO DE OFERTAS GESTIONADAS.

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de comercialización, producción e instalación de rotulación para stands de expositores en aquellos eventos celebrados en los recintos feriales de FIRA DE BARCELONA.

El servicio ha sido agrupado en un único lote y será adjudicado a una única empresa.

1.2. Objetivos Generales del Procedimiento.

Los objetivos generales perseguidos por FIRA DE BARCELONA al contratar tales servicios, consisten en:

1. Garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios contratados.
2. Disponer de una amplia y variada oferta de servicios adaptada a las características de cada evento celebrado en el recinto ferial.

1.3. Lugar de prestación del servicio.

El Adjudicatario prestará el servicio en el recinto ferial de Montjuïc, sito en Av. Maria Cristina s/n de Barcelona, y en el recinto de Gran Vía, sito en Calle Juan Carlos I nº 58-64 de l'Hospitalet de Llobregat.

Adicionalmente deberán prestarse servicios en otros recintos y/o espacios utilizados por FIRA DE BARCELONA en la realización de su actividad. (Port Vell, Moll de la Fusta, etc.).

1.4. Exclusividad.

El ADJUDICATARIO tendrá la condición de proveedor en exclusiva para FIRA DE BARCELONA con respecto a los servicios en este procedimiento de manera que los servicios que FIRA DE BARCELONA precise para sí y que tengan relación con el objeto del presente contrato serán solicitados a EL ADJUDICATARIO.

Tal exclusividad implica asimismo que EL ADJUDICATARIO, así como cualquier empresa asociada o partner, se comprometen a no prestar los referidos servicios cuando éstos sean solicitados directamente por los organizadores externos de tal manera que sólo prestarán tales servicios cuando sean solicitados directamente por FIRA DE BARCELONA.

En ningún caso, dicha exclusividad supondrá compromiso de clase alguna para FIRA DE BARCELONA en cuanto a volumen de servicios a solicitar.

Dicha exclusividad no actuará en caso de que el Proveedor no pueda cubrir las necesidades planteadas por FIRA DE BARCELONA de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el **Anexo I**. En este caso FIRA DE BARCELONA quedará habilitada para contratar con otras empresas.

Asimismo, el ADJUDICATARIO del presente procedimiento de licitación deberá asumir la producción e instalación de aquellos proyectos en eventos que se celebren después del inicio del contrato que hayan sido comercializados con anterioridad a la fecha de finalización del contrato por el anterior prestador del servicio. A tal objeto, FIRA DE BARCELONA realizará el traspaso de competencias objeto del presente procedimiento entre ambos proveedores.

Cláusula 2. DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración de DOS (2) AÑOS, es decir del 1 de julio de 2015 hasta el 31 de agosto de 2017.

Ello no obstante FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por UN AÑO (1 AÑO) es decir hasta el 31 de agosto de 2018 de manera que éste quedará prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA haya manifestado la voluntad de prórroga en los tres (3) meses anteriores a la fecha de cancelación del contrato es decir por todo el 31 de mayo de 2017. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

Pliego de Condiciones Técnicas

Alcanzada la fecha de finalización del contrato éste quedará cancelado sin efecto alguno entre las partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

El **ADJUDICATARIO** iniciará el servicio a partir del 1 de julio de 2015.

EL ADJUDICATARIO tendrá que disponer a partir del momento de la adjudicación y mantener vigente durante la vigencia del contrato, las licencias de actividad y resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio pretendido.

Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO.

4.1. Descripción del Servicio.

El servicio objeto del presente procedimiento de licitación consiste en la comercialización, fabricación, suministro, colocación y desmontaje de elementos de rotulación que los expositores de los diferentes eventos celebrados en FIRA DE BARCELONA requieran para su stand a través del departamento SERVIFIRA (que se incluyen en el portal de venta de servicios a expositor de FIRA DE BARCELONA).

El ADJUDICATARIO deberá presentar una propuesta para los siguientes elementos:

Elemento	Concepto
1	LOGOTIPO RECORTADO EN FRISO DE STAND
2	LOGOTIPO OPACO EN FRISO DE STAND
3	m2 impresión PVC 2 o 3mm
4	m2 impresión PVC negro 3mm
5	m2 impresión VINILO
6	m2 impresión FRONTLIT 1 CARA
7	m2 impresión BACKLIGHT (material translúcido o lona)
8	m2 impresión LONA TREVIRA (textil poliéster doble cara)
9	m2 impresión TEXTIL POLIESTER 1 cara
10	m2 impresión FOAM
11	m2 impresión FOTO + MELAMINA
12	m2 impresión DIBOND BLANCO 3mm
13	m2 impresión DIBOND TEXTURA ALUMINIO 3mm
14	m2 impresión CANVAS (lienzo)
15	m2 impresión METACRILATO 3mm + difusor
16	metro lineal BARRA CON PINZA O COSIDA CON BARRA INTERIOR (para colgar lonas)
17	unidad de AGUJERO para lona
18	unidad de BASTIDOR TRASERO m2
19	Roll-up de 80x200cm (85 x 200)
20	Roll-up de 90x200cm (100 x 200)
22	m2 Material PVC negro 3mm
23	M2 Vinilo de corte
24	M2 Vinilo sin imprimir
21	Tarifa/hora de preparación de ficheros para producción

El coste tarificado de cada elemento que debe presentarse incluirá:

- Labor comercial previa (tal y como se describe en el siguiente apartado 4.2. del presente Pliego de Condiciones).
- Producción del elemento.
- Montaje del elemento.
- Desmontaje del elemento, asegurándose de que no deja ningún residuo en la estructura sobre la que se ha montado.

En relación a la documentación técnica exigida en el presente Pliego de Condiciones, los licitantes deberán especificar la calidad del material ofertado para cada elemento (gramaje, tipo tinta, calidad de impresión, etc.).

Asimismo, se valorará positivamente propuestas orientadas al reciclaje o al uso sostenible de los materiales (una vez desmontados). Dichas propuestas, que tendrán la consideración de mejoras a los pliegos, serán valoradas de conformidad a los criterios de valoración establecidos en el Pliego de Condiciones Administrativas.

Además de los precios antes señalados, las empresas deberán presentar oferta sobre la preparación de los archivos para impresión, a partir de la información recibida del cliente.

Este coste deberá ofertarse como tarifa/hora, según se detalla en el ANEXO I del Pliego de Condiciones Económicas.

4.2. Operativa del servicio.

Cuando un expositor de FIRA DE BARCELONA solicita el servicio de rotulación para su stand a través del departamento de SERVIFIRA, la persona encargada de dicho departamento remitirá al expositor directamente al ADJUDICATARIO del presente procedimiento.

EL ADJUDICATARIO se encargará de realizar la comercialización directa del servicio con el expositor, encargándose asimismo de revisar que toda la documentación aportada sea correcta, de asesorar al cliente sobre la solución óptima para sus necesidades y el tipo de stand que hayan contratado, así como de redimensionar o arreglar cualquier fichero que el cliente envíe, si así éste lo requiere. Estas tareas de redimensionamiento o arreglo de los ficheros se repercutirán al cliente de acuerdo a la tarifa acordada.

El ADJUDICATARIO deberá preparar y enviar al expositor los presupuestos con los precios de venta acordados previamente con FIRA DE BARCELONA. Estos precios de venta se generarán mediante la aplicación de un margen comercial para FIRA DE BARCELONA a los precios ofertados por el proveedor para el presente procedimiento de licitación.

Una vez que el expositor de FIRA DE BARCELONA haya aprobado el servicio, el ADJUDICATARIO pasará la siguiente información a FIRA DE BARCELONA, para proceder a la facturación al expositor:

- Presupuesto de venta al expositor (a facturar al expositor).
- Presupuesto detallado de compra (a pagar por FIRA DE BARCELONA al ADJUDICATARIO).

Una vez el servicio haya sido confirmado y facturado, el departamento de SERVIFIRA pondrá a disposición del ADJUDICATARIO (con una antelación de 30 días al inicio de montaje de cada evento), la siguiente información:

- Metros cuadrados de exposición.
- Palacios ocupados.
- Planos de los Palacios.
- Fechas de montaje y desmontaje.
- Horarios de montaje y desmontaje.

Cláusula 5. DEL PERSONAL.

5.1. Idoneidad y suficiencia.

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de la empresa adjudicataria, y su relación con dicha empresa se registrará por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de la misma.

Se entiende por personal idóneo aquél que tenga práctica propia en la prestación de los servicios objeto de adjudicación. Y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento, debiendo estar afiliados al Régimen General de la Seguridad Social.

Debido a la creciente presencia de expositores extranjeros se requiere que el ADJUDICATARIO disponga de personal que sea capaz de comunicarse en inglés de manera fluida.

El personal que designe la empresa adjudicataria para la prestación del servicio dependerá a todos los efectos, incluidos los laborales, de la misma, siendo ésta la única responsable del cumplimiento de las obligaciones de Trabajo y Seguridad Social frente al personal contratado a su servicio así como frente a los organismos que corresponda, quedando FIRA DE BARCELONA completamente exonerada de cualquier responsabilidad al respecto.

5.2. Uniformidad.

El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado. En dicho uniforme no podrá figurar ningún distintivo de **FIRA DE BARCELONA**.

5.3. Formación.

EL ADJUDICATARIO será responsable de seleccionar, formar al personal que emplee para la prestación del servicio, y asignarle funciones.

Cláusula 6. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir la normativa legal vigente en materia de sanidad y prevención de riesgos laborales. Asimismo deberá cumplir y hallarse al corriente en todo momento de las obligaciones que como empresa le incumben en materia fiscal y laboral, siendo estricta y rigurosamente responsable, con carácter exclusivo y con entera indemnidad de FIRA DE BARCELONA, del cumplimiento de tales obligaciones. Concretamente deberá cumplir la Directiva comunitaria 96/71 y la ley española 45/99.

Serán de responsabilidad del ADJUDICATARIO los salarios del personal, las cuotas del Régimen General de la Seguridad Social, Mutualismo Laboral y Seguro de Accidentes del Trabajo, así como cualquier otra obligación dimanante de la legislación laboral vigente, siendo el único responsable del cumplimiento de tales prescripciones frente a los contratos de trabajo del personal contratado a sus órdenes y frente a los organismos reguladores de la materia.

Con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO deberá aportar la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social, así como el pago de los salarios correspondientes a sus empleados. En concreto, EL ADJUDICATARIO deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA, la siguiente información:

- Relación actualizada del personal que ha prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA en el trimestre anterior, en la cual han de especificar el nombre y apellidos, número del D.N.I., número de afiliación a la Seguridad Social, categoría laboral, antigüedad, tipo de contrato, y

número de días y horas de prestación de servicios en FIRA DE BARCELONA en el periodo de referencia.

- Papeletas de conciliación, demandas o denuncias recibidas de los trabajadores o ex-trabajadores de la empresa, que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA.
- Copia del Convenio Colectivo de aplicación vigente (sólo cuando se modifique).

Asimismo, y con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO aportará certificado acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social, y certificado acreditativo de haber satisfecho los salarios correspondientes sus trabajadores.

La no presentación de dicha documentación tras un segundo requerimiento por parte de FIRA DE BARCELONA, o el incumplimiento de tales obligaciones, representará la resolución automática del contrato, pudiendo ejecutar la fianza prestada, todo ello sin perjuicio del derecho de FIRA DE BARCELONA para ejercitar las acciones oportunas con tendencia al reintegro de la pérdida económica sufrida.

FIRA DE BARCELONA garantiza la confidencialidad de los datos que le sean facilitados, de conformidad con la ley española de Protección de Datos Personales.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un representante, que ejercerá las funciones de interlocutor con FIRA DE BARCELONA en los temas laborales, de prevención y de Seguridad Social.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

La finalización de la adjudicación, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los trabajadores que EL ADJUDICATARIO haya asignado para la prestación del servicio contratado.

Cláusula 7. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

EL ADJUDICATARIO está directamente obligado a cumplir las disposiciones y normas de seguridad de FIRA DE BARCELONA, así como conocer y cumplir cuantas otras normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

EL ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- haber realizado la Evaluación Inicial de Riesgos, incluyendo los riesgos de su actividad y las medidas de prevención y protección que pretenden aplicar.
- que sus trabajadores han recibido la información y formación precisa para la realización de las actividades
- que sus trabajadores son aptos desde el punto de vista de vigilancia de la salud, para realizar dichas actividades.
- que todos los trabajadores han recibido los medios de protección necesarios y equipos de trabajo, con marcado CE, según la legislación vigente, para la realización de sus actividades.
- que los Productos peligrosos a utilizar, disponen de las correspondientes fichas de seguridad.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

A su vez FIRA DE BARCELONA, deberá aportar al ADJUDICATARIO la siguiente documentación:

- Extracto de la Evaluación Inicial de Riesgos de las instalaciones donde se vayan a realizar los trabajos.
- Normas Mínimas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Control de accesos a las instalaciones.
- Información sobre medidas en casos de emergencias

Con la finalidad de realizar una correcta coordinación de actividades empresariales el ADJUDICATARIO nombrará un coordinador en fase de ejecución del servicio, que se

Pliego de Condiciones Técnicas

deberá coordinar con el servicio de Prevención de Riesgos Laborales de FIRA DE BARCELONA.

Si en las visitas de seguridad realizadas por el servicio de prevención de FIRA DE BARCELONA, cuando el servicio se preste ocasionalmente en FIRA DE BARCELONA, dicho servicio de prevención advirtiera la comisión de más de tres incumplimientos graves o muy graves, a su juicio, y éstos no fueran subsanados en el plazo que a tal efecto señale FIRA DE BARCELONA, ésta podría dar por resuelto el contrato. Las valoraciones sobre la gravedad del incumplimiento se realizarán según el método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, utilizado por el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

8.1. Coordinación e información técnica.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un responsable, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes.

El responsable actuará como interlocutor ante el homónimo de **FIRA DE BARCELONA**, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste **EL ADJUDICATARIO** en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. **FIRA DE BARCELONA** se reserva el derecho de solicitar a **EL ADJUDICATARIO** el cambio de Responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de **FIRA DE BARCELONA** así lo requieran.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial y además deberá estar presente en el recinto cuando FIRA de BARCELONA lo considere oportuno.

8.2. Coordinación de necesidades.

El ADJUDICATARIO aceptará todos los servicios que pueda asumir, con las garantías de calidad exigidas.

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al contacto de FIRA DE BARCELONA designado por la Organización para que éste pueda encargar a otras empresas la ejecución de tales servicios.

Cláusula 9. CALIDAD EN EL SERVICIO.

El ADJUDICATARIO se compromete a analizar la viabilidad de las peticiones de servicio provenientes del departamento de SERVIFIRA y a dar una respuesta a las mismas en un plazo de 24 horas.

Asimismo el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los niveles de calidad que se contemplan en el ANEXO I del presente Pliego de Condiciones.

Para salones con la consideración de "grandes salones", y a petición de FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO deberá estar presente físicamente en el Centro de Atención al Cliente de FIRA DE BARCELONA durante los periodos de montaje y celebración.

El ADJUDICATARIO se compromete a comunicar inmediatamente al interlocutor de FIRA DE BARCELONA, durante los periodos de prestación del servicio, cualquier incidencia que pueda producirse en relación a los servicios a prestar.

A los anteriores efectos se entiende por incidencia cualquier aspecto relacionado con el servicio, que afectando a la calidad del mismo, pueda derivar en una posterior reclamación del cliente.

El ADJUDICATARIO deberá trasladar a FIRA DE BARCELONA la incidencia, junto con la solución propuesta, aceptando en todo caso la solución que finalmente adopte FIRA DE BARCELONA.

La comunicación que remita el ADJUDICATARIO a FIRA DE BARCELONA deberá contemplar los siguientes extremos:

- Identificación del cliente.
- Objeto de la comunicación.
- Solución propuesta.

Pliego de Condiciones Técnicas

El ADJUDICATARIO aceptará tramitar las incidencias según el procedimiento que FIRA DE BARCELONA aplique en ese momento.

En todo caso FIRA DE BARCELONA comunicará al ADJUDICATARIO con la suficiente antelación cualquier cambio de procedimiento y operativa en la tramitación y gestión de incidencias, comprometiéndose EL ADJUDICATARIO a seguir la operativa que a tal fin se le indique.

Se considerará motivo de rescisión inmediata del contrato cualquier montaje no acabado en los plazos marcados y/o acordados cuando comporte un grave perjuicio para la imagen del Salón; y ello sin perjuicio del derecho de **FIRA DE BARCELONA** a no pagar dichos servicios y aplicar las penalizaciones pertinentes de conformidad a lo establecido en el presente pliego de condiciones.

9.1. Control de calidad y planes de auditoria.

El objetivo básico del Plan de Auditoría es garantizar la calidad en la prestación del servicio. Este objetivo se llevará a cabo mediante:

- Obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio.
- Establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el adjudicatario.
- Visitas a las instalaciones del ADJUDICATARIO para revisar los stocks y calidades descritos en el listado.

Para la generación de los informes sobre la calidad informada, se contrastarán los informes proporcionados por el ADJUDICATARIO con los resultados de auditorías realizadas por FIRA DE BARCELONA.

9.2. Alcance.

Al objeto de realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al ADJUDICATARIO ofrecer los estándares de calidad requeridos, FIRA DE BARCELONA se compromete, en la medida de lo posible, bajo petición del ADJUDICATARIO y según las características propias del servicio, a proporcionar previsiones de actividad para

Pliego de Condiciones Técnicas

cada uno de los servicios en base a la experiencia histórica y a eventos puntuales que puedan conocerse con la suficiente antelación.

Cláusula 10. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

La empresa adjudicataria proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas durante el periodo de montaje, celebración y desmontaje.

FIRA DE BARCELONA recopilará e introducirá en Footprints (sistema informático de gestión de incidencias) las incidencias que le lleguen de los expositores a través del Jefe de Pabellón o del Departamento de Servicios al Cliente.

El **ADJUDICATARIO** tendrá acceso al sistema Footprints y deberá responder e intentar dar solución al cliente lo antes posible, comprometiéndose a solventarla antes de los plazos indicados en la siguiente tabla:

	48 horas antes inicio Celebración	Durante celebración
Rotulación	2 horas	1 hora

EL ADJUDICATARIO deberá informar a **FIRA DE BARCELONA** a través de los siguientes medios de la solución finalmente adoptada y del grado de satisfacción del cliente:

- Informe por escrito, en caso de no haber todavía incidencia por parte del expositor.
- Footprints, en caso de que el expositor haya presentado su queja.

Cláusula 11. MEJORAS A LOS PLIEGOS.

Los licitantes podrán ofertar las siguientes mejoras a los Pliegos de Condiciones:

Pliego de Condiciones Técnicas

- Propuestas orientadas al reciclaje o al uso sostenible de los materiales una vez desmontados.
- Propuestas de innovación/sostenibilidad en materiales, etc.

Cláusula 12. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES.

Constituirán infracciones al contrato los incumplimientos de los niveles de servicio fijados en la Cláusula novena del presente Pliego de Condiciones. El incumplimiento de dichos parámetros conllevará la aplicación de las siguientes penalizaciones:

Se consideran faltas leves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del proyecto en la fecha acordada con el cliente y hasta un plazo máximo de 12 horas de retraso, se impondrá una penalización equivalente al 5% sobre el coste total del proyecto solicitado.

Se consideran faltas graves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del proyecto superado el plazo de 12 horas posteriores a la fecha inicialmente acordada, se impondrá una penalización equivalente al 10% del coste total del proyecto solicitado.

La comisión de dos faltas leves se considerará asimismo como falta grave.

Se consideran faltas muy graves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del proyecto en el plazo de 18 horas posteriores a la fecha inicialmente acordada se impondrá una penalización equivalente al 25% del coste total del proyecto solicitado.

- Asimismo será considerado como falta muy grave el incumplimiento de los niveles de calidad acordados con el cliente.

FIRA DE BARCELONA efectuará los oportunos controles de calidad, de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula. En cada caso se realizará una valoración del perjuicio causado.

La penalización no superará el 25% del coste total del proyecto.

- Que el personal de EL PROVEEDOR realice cualesquiera de las siguientes conductas:
 - Expresarse de forma irrespetuosa u ofensiva hacia las personas.
 - Provocar riñas o altercados.
 - Embriaguez o toxicomanía manifiesta que repercuta en el trabajo.
 - Usar indebidamente los bienes de FIRA DE BARCELONA.

EL PROVEEDOR deberá asumir los gastos que a FIRA DE BARCELONA se le ocasionen (personales materiales, etc.) como consecuencia directa de alguna de las infracciones descritas anteriormente.

La comisión de una falta muy grave y/o de dos faltas graves (estas últimas en un periodo semestral) podrá dar lugar a la resolución del contrato, con independencia de la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

Cláusula 13. CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA).

Concretamente incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el **ANEXO I** del Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los siguientes extremos:

- Organigrama de la empresa y medios técnicos e instalaciones de la misma.

- Organización y recursos humanos y técnicos destinados a satisfacer las necesidades del servicio en FIRA DE BARCELONA, tanto de presencia en el recinto como de apoyo técnico y comercial externo. CVs del personal clave en la prestación del servicio y grado de dedicación de las mismas a este contrato.
- Procedimientos operativos e información relevante que acredite la calidad del servicio (acreditación e implantación de normativas ISO...), así como descripción sobre los procesos internos para el cumplimiento del servicio, etc.
- Descripción de los materiales ofertados para cada elemento (gramaje, tipo de tinta, calidad de la impresión, etc.).
- Mejoras a los Pliegos:
 - Propuesta específica de gestión y reciclaje de residuos generados.
 - Propuestas de innovación/sostenibilidad en materiales, etc.

Cláusula 14. CONFIDENCIALIDAD.

Dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego de Condiciones Económicas, los ANEXOS II y III del Pliego de Condiciones Técnicas así como el ANEXO II del Pliego de Condiciones Administrativas, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO V y su entrega a la Comisión de Contratación, emplazada en el departamento de Asesoría Jurídica del recinto ferial de Montjuïc (palacio 1 2ª Planta – horario 9h a 14h).

ANEXO I

NIVELES DE SERVICIO (SLA'S)

El ADJUDICATARIO se compromete a analizar la viabilidad de las peticiones de servicio provenientes del departamento de SERVIFIRA y a dar una respuesta en 24 horas.

El plazo será de 12 horas durante los 7 días previos al inicio del montaje oficial del salón, y de 3 horas durante el periodo de montaje o celebración.

La entrega del servicio solicitado se realizará siempre en el plazo máximo 24 horas con anterioridad a la celebración del evento.

Para aquellos elementos confirmados una vez iniciado el montaje del evento, se acordará el plazo de entrega especial con el cliente; siempre con el objetivo de que la entrega del servicio se realice de forma previa a la inauguración del evento.

Los materiales y medios técnicos empleados deberán ser acordes a los detallados en esta oferta técnica.

ANEXO II

CONSUMOS RELATIVOS A ELEMENTOS DE ROTULACIÓN.

Los Anexos II y III del presente Pliego de Condiciones Técnicas serán facilitados a los licitantes de conformidad a lo establecido en la cláusula séptima del Pliego de Condiciones Administrativas, es decir, suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO V y su entrega a la Comisión de Contratación, emplazada en el departamento de Asesoría Jurídica del recinto ferial de Montjuïc (palacio 1 2ª Planta – horario 9h a 14h).

ANEXO III

NÚMERO DE OFERTAS GESTIONADAS.

Los Anexos II y III del presente Pliego de Condiciones Técnicas serán facilitados a los licitantes de conformidad a lo establecido en la cláusula séptima del Pliego de Condiciones Administrativas, es decir, suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO V y su entrega a la Comisión de Contratación, emplazada en el departamento de Asesoría Jurídica del recinto ferial de Montjuïc (palacio 1 2ª Planta – horario 9h a 14h).